

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>3</b>
<b>ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОНЯТИЯ</b>	
<b>«ИНКЛЮЗИВНЫЙ ТУРИЗМ».....</b>	<b>5</b>
1.1. Характеристика понятия «инклюзивный туризм».....	5
1.2. Анализ инклюзивных туров по Свердловской области.....	12
<b>ГЛАВА 2. ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ</b>	
<b>ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРА ПО ЕКАТЕРИНБУРГУ И</b>	
<b>НИЖНЕМУ ТАГИЛУ.....</b>	<b>20</b>
2.1. Маркетинговое исследование на предмет актуальности проектирования инклюзивного тура по Екатеринбургу и Нижнему Тагилу.....	20
2.2. Проектирование технологической документации инклюзивного тура по Екатеринбургу и Нижнему Тагилу.....	30
2.3. Экономическое обоснование инклюзивного тура по Екатеринбургу и Нижнему Тагилу.....	41
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....</b>	<b>49</b>
<b>СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....</b>	<b>52</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Туризм – один из немногих устойчиво развивающихся видов отечественного бизнеса. Интерес к туризму объясняется рядом факторов. Во-первых, для того, чтобы начать туристический бизнес, не нужны большие инвестиции. Во-вторых, на туристском рынке вполне успешно существуют крупные, средние и малые фирмы. Тур является основным результатом деятельности туристических компаний, выступающих на рынке в роли туроператоров или турагентств. Туры разделяются на множество различных видов, каждый из которых специализируется на чем-то конкретном.

В последнее время в Российской Федерации получил распространение инклюзивный туризм. Инклюзивный туризм предполагает, что все путешественники не зависимо от состояния их здоровья могут пользоваться туристическими услугами без ограничений, независимо от других людей, на равных условиях и с чувством собственного достоинства. В особенности, уделяется внимание путешественникам с особыми потребностями. Это может быть доступность в передвижении, визуальная и слуховая доступность.

Благодаря Стратегии развития туризма в Российской Федерации до 2035 года в современной России активно продвигается концепт инклюзии, который обусловлен стремительным развитием туристического бизнеса во всех направлениях, а также стремления общества обеспечить достойный уровень жизни людям с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью. Инвалидность представляет собой социальный феномен, избежать которого не может ни одно общество, и каждое государство сообразно уровню своего развития, приоритетам и возможностям формирует социальную и экономическую политику в отношении инвалидов. Туризм является уникальным явлением для реабилитации людей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), включает как познавательный процесс, так

дает возможность подводить человека к полноценной социализации, которая происходит на протяжении всей жизни.

Несмотря на то, что инклюзивный туризм является одним из перспективных видов туризма, новых маршрутов, учитывающих особенности людей с повышенными потребностями недостаточно. В результате чего складывается **противоречие**:

– между большими возможностями инклюзивного туризма в развитии туристской индустрии и отсутствием туристских продуктов для людей с ОВЗ.

**Проблема** исследования заключается в недостаточном количестве инклюзивных туров по Свердловской области.

**Объект:** инклюзивный туризм.

**Предмет:** инклюзивный тур.

**Цель:** спроектировать инклюзивный тур по Екатеринбургу и Нижнему Тагилу.

**Задачи:**

1. Охарактеризовать понятие «инклюзивный туризм».
2. Проанализировать инклюзивные туры по Свердловской области.
3. Провести маркетинговое исследование актуальности проектирования инклюзивного тура по Екатеринбургу и Нижнему Тагилу.
4. Разработать технологическую документацию инклюзивного тура по Екатеринбургу и Нижнему Тагилу.
5. Представить экономическую эффективность инклюзивного тура по Екатеринбургу и Нижнему Тагилу.

Структура выпускной квалификационной работы: введение, две главы, заключение, список источников и литературы.

# **ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОНЯТИЯ «ИНКЛЮЗИВНЫЙ ТУРИЗМ»**

## **1.1. Характеристика понятия «инклюзивный туризм»**

Инклюзивный туризм (фр. Inclusif – включающий в себя, лат. Include – заключаю, включаю) – процесс развития туризма, который подразумевает доступность туризма для всех, в плане приспособления инфраструктуры туристических центров и объектов туристского показа к различным нуждам всех людей, в том числе инвалидов, пожилых, их опекунов и членов семей, людей с временными ограниченными возможностями, семей с маленькими детьми. Инклюзивный туризм может развиваться только в том случае, если объекты индустрии гостеприимства и туризма отвечают принципу «доступно и удобно для всех» [18, с. 7].

Теоретические и методологические основы инклюзивного туризма в России сейчас находятся на стадии разработки. Первая публикация появилась еще в конце XX века. В начале XXI века в статьях уже рассматривались некоторые прикладные вопросы инклюзивного туризма и обосновались проблемами его развития в России, при этом учитывался опыт зарубежных стран.

Определение и суть инклюзивного образования впервые были названы в федеральном законодательстве в законе об образовании (п. 27 ст. 2 Федерального закона Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ). Смысл инклюзивного образования заключается в обеспечении доступа к обучению абсолютно всех людей, принимая во внимание факт того, что существует большое количество инвалидов разных категорий. В 1991 году Генеральная ассамблея Всемирной Туристической Организации, приняла решение о продвижении туризма среди людей с ограниченными возможностями. Тема инклюзивного туризма, а также всех присущим ему терминов около 25 лет являлась предметом дискуссии. Само определение доступного туризма, прописано в большинстве правовых документов. На

территории Российской Федерации, инклюзивный туризм только начал свое развитие. Проведенный анализ различных источников, включая литературные, помог отдельно выделить следующие направления:

- реабилитации детей-инвалидов средствами туризма и краеведения (Лифанова И.В.);
- туризм в системе реабилитации и социальной интеграции пожилых и людей с ограниченными возможностями (Быстрикина А.В.);
- безопасности инклюзивного туризма в современных условиях рекреационной деятельности (Богатырева А.; Константинов Ю.С., Маслов А.Г.);
- методологических и методических подходов обоснования инклюзивного туризма для всех (Богатырева А.; Гельман З.; Ходаренко Е.А., Дроздов А.В.; Романов И.В.);
- правовые основы развития инклюзивного туризма (Думбаев А.) [17, с. 2].

По статистике, приведенной Организацией Объединенных Наций, каждый десятый человек в мире, имеет различные интеллектуальные, физические или сенсорные отклонения. Таким образом, инвалиды являются самым распространенным меньшинством. Из-за своих болезней, они, зачастую, не способны посещать многие общественные места, а также пользоваться обычными транспортными средствами.

Для организации туризма для людей с ограниченными возможностями есть различные виды барьеров: внутренние, внешние и барьеры в общении. Внутренние барьеры – результат индивидуального уровня физических, психологических и познавательных функций человека.

Барьер окружающей среды – внешний для человека с инвалидностью – включает отношение к людям с инвалидностью, архитектуру, экологические условия, транспорт, экономические элементы, правила и инструкции, и барьеры исключенности.

Барьеры общения – это результат взаимодействия между людьми и их социальной средой. Туризм – это часть широких социальных отношений. Туризм устраняет чувство потери достоинства, неполноценности, интегрирует в общество. Спрос на инклюзивный туризм растет.

Безбарьерная среда – это комплекс архитектурных, транспортных и сервисных стандартов, обеспечивающих равную для всех, в том числе для инвалидов и пожилых людей, доступность к общественному транспорту, административным, торговым, лечебным и зрелищным заведениям, а так же к жилым зданиям.

Безбарьерная среда – международный принцип, зафиксированный в таких документах, как Конвенция о правах инвалидов (она подписана и Россией), Стандартные правила обеспечения равных возможностей для инвалидов, принятые резолюцией 48/96 Генеральной Ассамблеей ООН 20.12.1993. В широком смысле безбарьерная или доступная среда – это пространство, которое создает легкие и безопасные условия для большинства людей.

Термин «безбарьерная среда» в основных законодательных актах не употребляется. Взамен законодательство вводит термин «доступность». Безбарьерной средой посвящен ряд статей Конвенции ООН о правах инвалидов: ст. 9 «Доступность», ст. 20 «Индивидуальная мобильность» и др.

Стоит отдельно отметить один из видов инклюзивного туризма, а именно лечебно-оздоровительный отдых, который разбавляется различными туристическими мероприятиями. Важность существования данной разновидности хорошо прослеживается на реакции общественности, бизнеса и систем здравоохранения: с каждым годом, лечебно-оздоровительных учреждений, которые предоставляют клиентам особые, подходящие лишь конкретным людям пути восстановления здоровья, становится только больше.

Среди различных типов заболеваний, основной упор делается на реабилитацию опорно-двигательного аппарата. В систему инклюзивного туризма включены следующие типологии:

- по цели (функциям): оздоровительный, познавательный, спортивный;
- по основному занятию: поход, путешествие на транспорте;
- по способу передвижения: пешеходный, водный, лыжный, с использованием животных (лошади и др.), железнодорожный, автобусный, автомобильный;
- по сезонности: летний, зимний, межсезонный;
- по составу туристов: молодежный, школьный, семейный;
- по продолжительности: туризм выходного дня или отпускного периода;
- по характеру нагрузок: пассивный, активный [17, с. 4].

Инклюзивный туризм включает в себя основные реабилитационные функции туризма:

- социальная, воспроизводящая функция, направленная на восстановление сил, активно познавать явления природы, традиции, устанавливать новые социальные контакты, дружеские и деловые связи. Туризм вызывает контрастную перемену монотонной жизни;

- психологическая. Обеспечивает смену обстановки, изменение обычно образа жизни, активная форма отдыха способствует физическому оздоровлению и психологическому расслаблению;

- личностно-ориентированная. Туризм положительно влияет на развитие личности. Он обладает восстановительной функцией и несет в себе большой гуманитарный потенциал;

- компенсаторная. Обеспечивает специальные нужды людей с ограниченными возможностями здоровья;

- оздоровительная имеет высокий потенциал для поддержания здоровья жизнедеятельности в активной форме;

– реабилитационная зависит от типа мышления людей с ОВЗ. Способствует переключению мышления на саногенное (оздоровительное) [17, с. 5].

Были выделены шесть главных задач, говорящих о многофункциональности инклюзивного туризма, однако, не смотря на большой потенциал развития данного направления, на территории Российской Федерации, существует несколько сложностей. Первой из них является слабый уровень развития инфраструктуры, значительно замедляющий развитие. Далее идет плохое обслуживание клиентов, которое, от части, обусловлено предыдущим пунктом. От этого же идет и некоторая ограниченность возможностей для инвалидов. Кроме всего вышеперечисленного, необходимо обеспечить каждому посетителю комплекс индивидуальных мероприятий, направленных на защиту от природных факторов, например от акклиматизации, а также определение причин болезни.

При формировании, продвижении и реализации туристского продукта туристские организации и индивидуальные предприниматели должны:

- предусматривать для туристов с ограниченными физическими возможностями условия для преодоления, замещения (компенсации) ограничений жизнедеятельности при совершении путешествий;
- учитывать особенности физического и психологического состояний туристов с ограниченными физическими возможностями;
- при планировании туристских маршрутов отдавать предпочтение районам с благоприятными климатическими и природными условиями (избегать горные районы, районы Севера и т.п.);
- создавать удобства для ориентирования во время туристских путешествий и на экскурсионных маршрутах;
- в обязательном порядке обеспечивать транспортную доступность объектов туристской индустрии для людей с ограниченными физическими возможностями;



– обеспечивать комфортность предоставления туристских услуг для маломобильных групп населения [6, с. 3].

Так же при проектировании инклюзивного тура должны учитываться ряд следующих факторов:

– информационные знаки и таблички должны быть написаны хорошо различимым, контрастным шрифтом;

– ширина дверей не меньше 85 см, пороги не больше 2 см, должна быть возможность подняться на другие этажи без использования лестницы.

Ширина городских дорожек и аллей – не меньше 180 см: это позволяет людям идти в разных направлениях, а также передвигаться вместе пешеходам и людям в инвалидной коляске. Инклюзивный туризм означает, что такие же дорожки будут и у пляжей;

– все нужные объекты (например, выключатели, ручки, розетки) должны находиться не выше 120 см и не ниже 40 см, так что до них можно достать стоя или сидя;

– пространства должны быть хорошо освещены, переходы между разными пространствами обозначены контрастными цветами и текстурами. Пешеходные переходы ясно обозначены, а на них установлены световые и звуковые сигналы;

– необходима доступная информации: экскурсии на языке жестов, музеи, адаптированные для слабовидящих или слабослышащих людей [29].

В зависимости от физического состояния туристов с ограниченными физическими возможностями потребителей туристского продукта подразделяют на категории:

– туристы 1-й категории: туристы с ограниченными физическими возможностями передвижения (инвалиды-колясочники и т.п.);

– туристы 2-й категории: туристы с ограниченными возможностями восприятия окружающего мира, с нарушениями зрения и слуха;

– туристы 3-й категории: туристы-инвалиды по общему заболеванию и по другим видам заболеваний, не включенным в 1-ю и 2-ю категории [6, с. 3].

С развитием инклюзивного туризма путешествовать становится проще всем. От универсального дизайна получают преимущества:

- люди с инвалидностью и люди с заболеваниями зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата;
- родители с детьми, беременные женщины;
- пожилые люди;
- путешественники, не знающие иностранного языка;
- путешественники с тяжелым багажом [18].

Таким образом, на основе анализа работ: А.В. Быстрикиной, Л.А. Межовой, Н.М.Борисенко-Клепаха и др., можно сделать вывод, что инклюзивный туризм это процесс развития туризма, который подразумевает доступность туризма для всех, в плане приспособления инфраструктуры туристических центров и объектов туристского показа к различным нуждам всех людей, в том числе инвалидов, пожилых, их опекунов и членов семей, людей с временными ограниченными возможностями, семей с маленькими детьми. Для организации туризма для людей с ограниченными возможностями есть различные виды барьеров: внутренние, внешние и барьеры в общении. Безбарьерная среда – это комплекс архитектурных, транспортных и сервисных стандартов, обеспечивающих равную для всех, в том числе для инвалидов и пожилых людей, доступность к общественному транспорту, административным, торговым, лечебным и зрелищным заведениям, а так же к жилым зданиям. Термин «безбарьерная среда» в основных законодательных актах не употребляется. Взамен законодательство вводит термин «доступность». С развитием инклюзивного туризма путешествовать становится проще всем. Людям с инвалидностью, пожилым людям, родителям с детьми.

## **1.2. Анализ инклюзивных туров по Свердловской области**

В последнее время в Свердловской области вырос интерес к инклюзивному туризму. Не случайно 2019 год для Свердловской области официально назван годом инклюзивного туризма.

В Свердловской области реализуется программа «Инклюзивный туризм в Свердловской области на период 2018-2021 годы». Она уже делает первые успехи. Среди них можно отметить получение денежной и ресурсной поддержки на развитие данного вида туризма. Средства пойдут на создание специализированных каталогов для инвалидов, проведение инфотуров для тестирования предложенных муниципалитетами маршрутов, а также проведение курсов для 150 специалистов всего региона по обслуживанию инклюзивных групп.

Сегодня разрабатываются каталоги туристских маршрутов на английском, русском и иногда китайском языках, в которых используется рельефно-точечный шрифт Брайля и методических рекомендаций по организации инклюзивных маршрутов. Подобные каталоги стали финалом в больших подготовленных работах, проведенных в Свердловской Области. Над проектом по инклюзивному туризму работают Министерство инвестиций и развития региона, Центр развития туризма Свердловской области, представители областного отделения Русского географического общества и сотрудники кафедры географии, методики географического образования и туризма Уральского государственного педагогического университета [22].

Всего было проведено несколько этапов, направленных на реализацию проекта по внедрению инклюзивного туризма. На первом этапе был проведен анализ свыше сотни различных организаций, на предмет наличия различных приспособлений и навыков, для обеспечения комфортного пребывания там людей с ограниченными возможностями. К данным организациям относятся гостиницы, объекты питания, а так же

объекты туристского показа в Екатеринбурге, Каменск-Уральском, Верхней Пышме, Алапаевске, Первоуральске, Нижнем Тагиле, Невьянске. По итогам обследования были оформлены паспорта доступности. Затем были созданы пять особых, радиальных маршрутов для людей с ограниченными возможностями:

1. «Императорский маршрут: inclusive» (Екатеринбург – Алапаевск), 2 дня/1 ночь. Маршрут позволяет узнать о роли династии Романовых в освоении и развитии Урала, знакомит туристов с судьбой последнего русского императора, его служением России и исполнением своего нелегкого долга. Посещение Алапаевского района знакомит с местом пребывания в ссылке Великих Князей Императорской семьи и Княгини Елисаветы Федоровны, и с уникальным Нижнесинячихинским музеем-заповедником деревянного зодчества и народного искусства имени И. Д. Самойлова.

Объекты посещения: в Екатеринбурге ими являются мультимедийный исторический парк «Россия – моя история. Свердловская область», Храм-Памятник на Крови во имя Всех святых в земле Российской просиявших, монастырь святых Царственных страстотерпцев в урочище Ганина Яма, музей культурно-просветительского центра «Царский», автономный профессиональный театр имени великого русского актера Михаила Чехова; для Алапаевска это музей памяти представителей Российского Императорского дома «Напольная школа в Алапаевске», памятник Великой Княгине Елисаветы Федоровны Романовой, Свято-Троицкое Архиерейское подворье, Мужской монастырь во имя Новомученников и Исповедников Российских и шахта Межная, Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д.Самойлова, дом-музей П.И. Чайковского.

Интерактивные программы: брейн-ринг «Подвиг царской семьи», мультимедийный исторический парк «Россия – моя история. Свердловская область»; мастер-классы по императорской теме, музей культурно-просветительского центра «Царский»; мастер-класс «По рисункам Великой

княгини», музей памяти представителей Российского Императорского дома «Напольная школа в Алапаевске»; мастер-классы «Изготовление куклы-оберега», «Уральская домовая роспись на деревянном предмете»; интерактивная программа «Деревенское житьё-бытьё», Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д.Самойлова.

2. «Опорный край державы: inclusive» (Екатеринбург – Невьянск – Нижний Тагил), 2 дня/1 ночь. Маршрут открывает страницы жизни Династии Демидовых, истории Невьянска и Нижнего Тагила в XVIII веке. Экскурсия по Невьянску включает посещение Невьянского государственного историко-архитектурного музея и самого знаменитого архитектурного памятника Уральского края – Невьянской наклонной башни.

Объекты посещения: в Невьянске – Невьянский государственный историко-архитектурный музей – городской музей, наклонная башня Демидовых, музей истории Невьянского края конец XVII – начало XVIII века; в Нижнем Тагиле – музей истории подносного промысла «Дом Худояровых», эко-индустриальный технопарк «Старый Демидовский завод», музей «Демидовская дача», филиал «Литературно-мемориальный музей Д.Н. Мамина-Сибиряка», Висимская зооферма, филиал «Музей природы и охраны окружающей среды».

Интерактивные программы: интерактивный аттракцион «Прииск», интерактивное мероприятие «Железный век Невьянского завода», квест-экскурсия «Демидовские тайны», городской музей; Интерактивное занятие «Невьянская икона»; экскурсия-игра «Музейный лабиринт», квест «Историческое ориентирование», музей «Демидовская дача»; мастер-класс «Многоликий трафарет», музей истории подносного промысла «Дом Худояровых»; минералогический квест «Загадки уральского малахита», филиал «Музей природы и охраны окружающей среды».

3. «Медная столица Урала: inclusive» (Екатеринбург – Верхняя Пышма), 1 день. Маршрут знакомит с Екатеринбургом и его динамично

развивающимся городом-спутником – Верхней Пышмой. Экспозиция Верхнепышминского исторического музея посвящена развитию медеплавильного производства. Музейный комплекс УГМК – один из крупнейших в мире музеев военной и автомобильной техники.

Объекты посещения: в Верхней Пышме это Верхнепышминский исторический музей, монумент боевой славы Урала «Журавли», музей военной техники, музей автомобильной техники; в Екатеринбурге – Ельцин Центр. Музей первого Президента России Б.Н. Ельцина; в селе Мостовском – питомник ездовых оленей «Северное сияние».

Интерактивные программы: 5-D игровые симуляторы танка, историческая игра-квест «Стальная гвардия», музей военной техники.

4. «Европа-Азия: inclusive» (Екатеринбург – Первоуральск), 1 день. Маршрут проходит через популярные места Екатеринбурга и Первоуральска, с которыми неразрывно связаны возникновение и последующая история столицы Урала. Главной достопримечательностью маршрута является обелиск на границе Европы и Азии.

Объекты посещения: в Екатеринбурге ими являются исторический сквер, плотина Городского пруда на реке Исеть, смотровая площадка БЦ «Высоцкий», граница «Европа-Азия», инновационный культурный центр; в Первоуральске это инновационный культурный центр, Хаски-парк.

Интерактивные программы: квест «Тайны горнозаводской цивилизации», игра-путешествие «Краеведческая азбука», музейная игра «Урал мастеровой», инновационный культурный центр.

5. «Каменская прогулка: inclusive» (Екатеринбург – Каменск-Уральский), 1 день. Маршрут знакомит с крупным промышленным и культурным центром Среднего Урала, архитектура которого представляет разные исторические эпохи и художественные стили. Каменск-Уральский носит название колокольной столицы России.

Объекты посещения: в Каменск-Уральске это лыжно-лодочная станция «Металлист», Каменск-Уральский краеведческий музей им.И.Я.

Стяжкина, Храм во имя Святого Благоверного Князя А. Невского, Мастерская художественного литья колоколов, центр развития туризма г. Каменск-Уральского; в деревне Бекленищева это Порог Ревун, памятник природы.

Интерактивные программы: интерактивное занятие «В гостях у Федоры», мастер-классы: «Свет и разум», «Декупаж», «Ниткография», Каменск-Уральский краеведческий музей им. И.Я. Стяжкина; мобильный проект «Музей в чемодане», Центр развития туризма [31].

Также Центр развития туризма Свердловской области в августе 2019 г. организовал экспертный тур для туроператоров, представителей Российского союза туриндустрии и Ассоциации туроператоров России. В рамках тура был проведен круглый стол с представителями рабочей группы, где обсуждались российские и зарубежные практики по инклюзивному туризму, были озвучены рекомендации по доработке маршрутов. А в сентябре был организован тестовый тур для людей с ограниченными возможностями здоровья, представляющих общественные организации городов страны.

В конференции «Организация инклюзивной среды в учреждениях культуры – музеи, театры, кинотеатры» приняли участие эксперты из Берлина, Москвы и Екатеринбурга. Они обсудили концепцию создания инклюзивной среды в учреждениях культуры, особенности создания инклюзивной среды в музеях и кинотеатрах, презентовали сайт для обмена опытом и подходами в области инклюзии в учреждениях культуры.

В природном парке «Бажовские места» прошло тестирование инклюзивного маршрута. В парке обустроена двухкилометровая экологическая тропа, которая включена в маршруты областного проекта «Инклюзивный туризм». Тропу протестировали жители «Уктусского» дома инвалидов. Они посетили дом-музей Павла Бажова в Сысерти, Сысертский фарфоровый завод и саму экологическую тропу до Талькова Камня протяженностью два километра.

Тропу в «Бажовских местах» начали прокладывать в 2012-м году, изначально рассчитывая на мам с детскими колясками.

Для повышения проходимости ее дополнительно оборудовали стоянками с беседками и лавочками, деревянными мостками. Последополнительного тестирования ее доработают – где-то установят ограждение, где-то помосты. Проложить тропу в лесу не просто. На особо охраняемой природной территории надо сохранять ландшафт, потому тяжелая техника под запретом, используется только ручной труд. В результате гораздо больше трудозатрат, по сравнению, с устройством тропинки в городском парке [23].

Инклюзивный туризм начинает развиваться в Свердловской области, что подтверждает количество выставок, форумов, конференций, посвященных доступному (безбарьерному) туризму. Проводится тестирование различных туристических путей в разных направлениях, но их на данный момент не очень много.

Единого списка и системы обмена данными между различными представителями инклюзивного туризма не существует. Найти какую либо информацию о способе добраться, каталогов, видах размещения, туристских программах для семей с детьми-инвалидами и прочее практически невозможно. Спроектировано крайне мало помещений, которые доступны для всех категорий граждан. Кроме того, крайне слабо развита специализированная транспортная система для передвижения людей с ограниченными возможностями. В итоге, можно прийти к выводу что основные сложности приносит факт того, что нет развитого и крепкого «фундамента» для инклюзивного туризма и данный фактор оказывает тормозящий эффект на его развитие.

Проанализировав доступные инклюзивные туры по Свердловской области, можно сделать вывод, что на данный момент разрабатываются каталоги туристских маршрутов на английском, русском и иногда китайском языках, в которых используется рельефно-точечный шрифт Брайля и



методических рекомендаций по организации инклюзивных маршрутов. Подобные каталоги станут финалом в больших подготовленных работах, проведенных в Свердловской области. Над проектом по инклюзивному туризму работают Министерство инвестиций и развития региона, Центр развития туризма Свердловской области, представители областного отделения Русского географического общества и сотрудники кафедры географии, методики географического образования и туризма Уральского государственного педагогического университета. Было проведено несколько этапов, направленных на реализацию проекта по внедрению инклюзивного туризма. На первом этапе был проведен анализ свыше сотни различных организаций, на предмет наличия различных приспособлений и навыков, для обеспечения комфортного пребывания там людей с ограниченными возможностями. К данным организациям относятся гостиницы, объекты питания, а так же объекты туристского показа в Екатеринбурге, Каменск-Уральском, Верхней Пышме, Алапаевске, Первоуральске, Нижнем Тагиле, Невьянске. По итогам обследования были оформлены паспорта доступности. Затем были созданы пять особых, радиальных маршрутов для людей с ограниченными возможностями:

1. «Императорский маршрут: inclusive» (Екатеринбург – Алапаевск), 2 дня/1 ночь.
2. «Опорный край державы: inclusive» (Екатеринбург – Невьянск – Нижний Тагил), 2 дня/1 ночь.
3. «Медная столица Урала: inclusive» (Екатеринбург – Верхняя Пышма), 1 день.
4. «Европа-Азия: inclusive» (Екатеринбург – Первоуральск), 1 день.
5. «Каменская прогулка: inclusive» (Екатеринбург – Каменск-Уральский), 1 день.

Так же в природном парке «Бажовские места» прошло тестирование инклюзивного маршрута. В парке обустроена двухкилометровая экологическая тропа, которая включена в маршруты областного проекта

"Инклюзивный туризм". Тропу протестировали жители «Уктусского» дома инвалидов. Тропу начали прокладывать в 2012-м, изначально рассчитывая на мам с детскими колясками. Для повышения проходимости ее дополнительно оборудовали стоянками с беседками и лавочками, деревянными мостками. Проложить тропу в лесу не просто. На особо охраняемой природной территории надо сохранять ландшафт, потому тяжелая техника под запретом, используется только ручной труд. В результате гораздо больше трудозатрат, по сравнению, с устройством тропинки в городском парке.

Ориентация инклюзивного туризма идет на культурно-познавательные достопримечательности, это связано с всеобщей направленностью российского туризма на данное направление. Инклюзивный туризм тем самым ничем не отличается от остального туристского рынка. Рынок пока не демонстрирует многообразие участников как со стороны компаний предоставляющих услуги, так и со стороны потребителей, и, как следствие, конкуренция в инклюзивном туризме практически отсутствует. Это вызвано слабой развитостью направления и низкой экономической активностью лиц с ограниченными возможностями.

## **ГЛАВА 2. ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРА ПО ЕКАТЕРИНБУРГУ И НИЖНЕМУ ТАГИЛУ**

### **2.1. Маркетинговое исследование на предмет актуальности проектирования инклюзивного тура по Екатеринбургу и Нижнему Тагилу**

При планировании инклюзивного тура, важно знать основные критерии, которые влияют на решение клиента о заказе. Наиболее точным способом узнать их, является маркетинговое исследование, проведя которое, можно максимальмально точно определить, что важно большинству потенциальных заказчиков.

Маркетинговое исследование – это сложный, иерархически структурированный процесс. Е.П. Голубков считает, что процесс маркетинговых исследований включает следующие этапы и процедуры:

1. Определение проблемы и целей исследования. Определение потребностей в проведении маркетинговых исследований. Определение проблемы. Формулирование целей маркетинговых исследований.

2. Разработка плана исследований. Выбор методов проведения маркетинговых исследований. Определение типа требуемой информации и источников ее получения. Определение методов сбора необходимых данных. Разработка форм для сбора данных. Разработка выборочного плана и определение объема выборки.

3. Реализация плана исследований. Сбор данных. Анализ данных.

4. Интерпретация полученных результатов и их доведение до производства [9, с. 79].

Чтобы узнать, насколько актуален инклюзивный тур по Екатеринбургу и Нижнему Тагилу был проведен опрос среди инвалидов, Уктусского пансионата в городе Екатеринбурге. Всего было опрошено 27 человек. Список вопросов и ответов на них, представлен ниже.

1. Слышали ли Вы об инклюзивных турах?
2. Какой тип маршрута Вы предпочтете: культурно-познавательный или физкультурно-оздоровительный?
3. Интересны ли Вам туры синтерактивной программой?
4. Сколько городов Вы бы хотели посетить в туре?
5. Тур какой продолжительности Вы бы предпочли?
6. Заинтересует ли Вас двухдневный инклюзивный тур по Екатеринбургу и Нижнему Тагилу?
7. Сколько Вы готовы заплатить за инклюзивный тур по Екатеринбургу и Нижнему Тагилу?
8. Ваш возраст?
9. Ваш пол?

На рис. 1. представлены ответы на вопрос, слышали ли об инклюзивных турах.

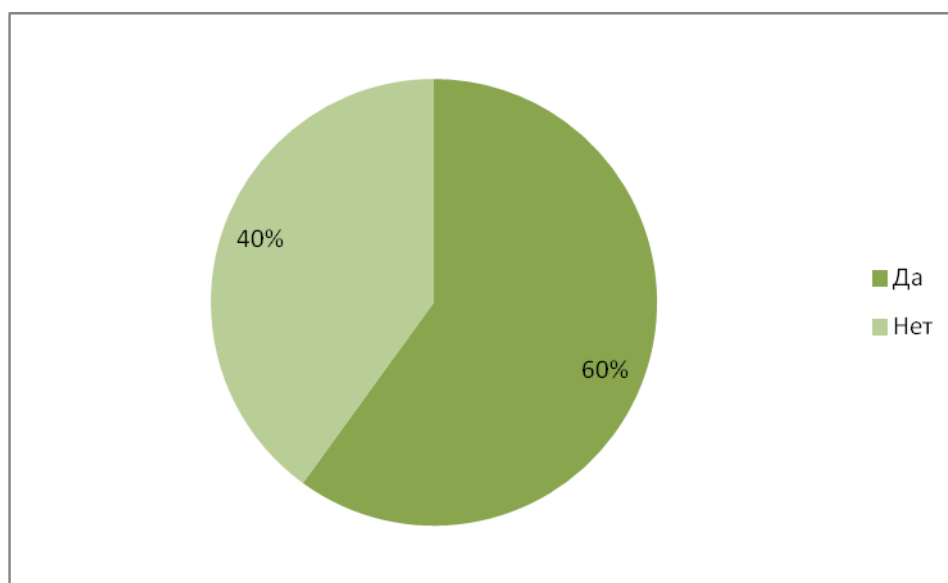


Рис. 1. Слышали ли об инклюзивных турах

Из опрошенных респондентов слышали об инклюзивных турах 60%, остальные 40% нет.

На рис. 2. представлены данные о том, какой тип маршрута предпочитают респонденты.

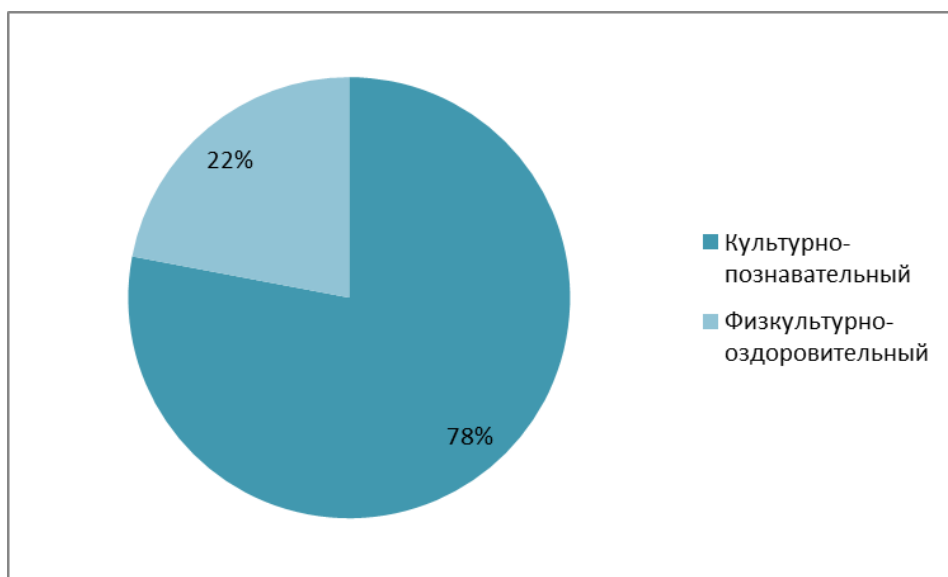


Рис. 2. Какой тип маршрута предпочитают респонденты

Многие респонденты (78%) предпочли бы культурно-познавательный маршрут, а остальные (22%) выбрали физкультурно-оздоровительный.

На рис. 3. представлены ответы на вопрос, интересны ли Вам туры с интерактивной программой?

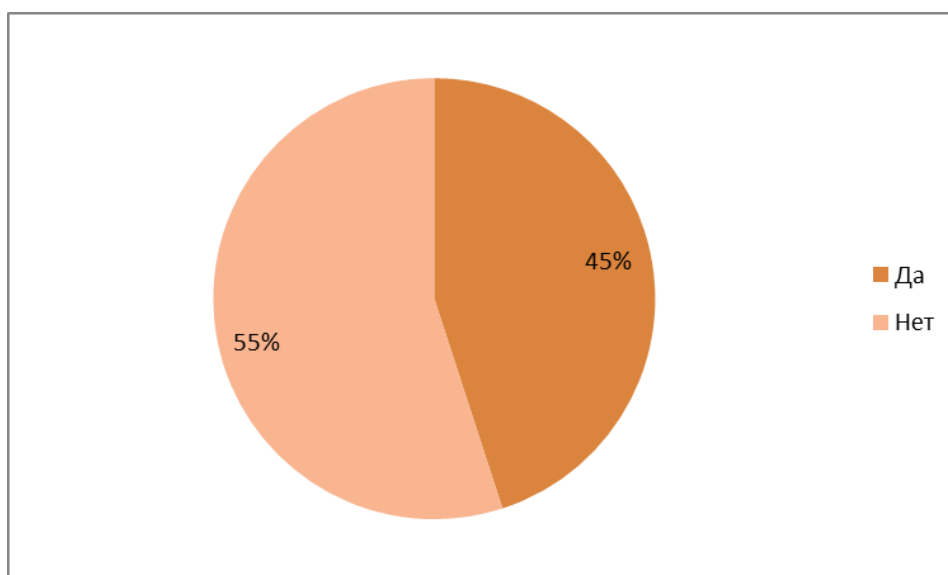


Рис. 3. Насколько интересны туры с интерактивной программой респондентам

Несмотря на то, что большинство проголосовало против интерактивной программы (55%), остальные проголосовали за программу (45%).

На рис. 4. представлены данные о том, сколько городов хотели бы посетить респонденты.

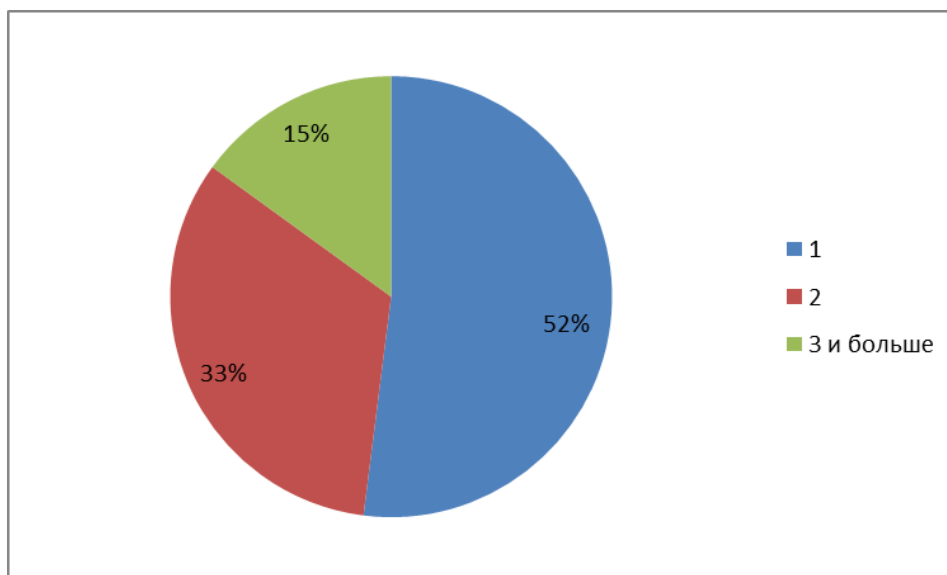


Рис. 4. Сколько городов хотели бы посетить в туререспонденты

Большинство респондентов (52%) предпочли бы туры, касающиеся одного города, 2 города выбрали 33% и самое меньшее количество респондентов (15%) выбрали 3 и больше.

На рис. 5. представлены данные о том, какой тур по продолжительности предпочли бы респонденты.

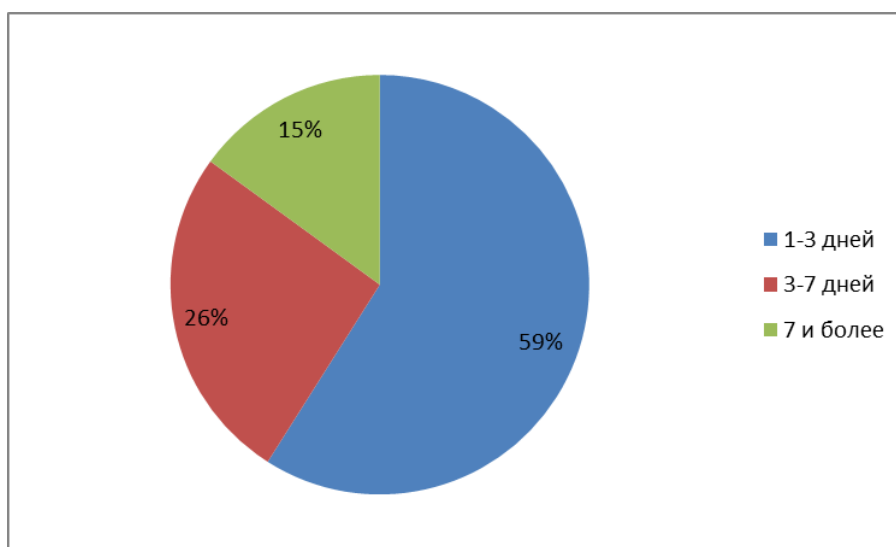


Рис. 5. Тур какой продолжительности бы предпочли респонденты

Исходя из ответов на данный вопрос, можно прийти к выводу, что большинство респондентов (59%) предпочитает короткие по времени туры. От трех до 7 дней 26% от всех респондентов. И 15 % выбрали от семи и более дней.

На рис. 6. представлены ответы на вопрос, заинтересует ли вас двухдневный инклюзивный тур по Екатеринбургу и Нижнему Тагилу?

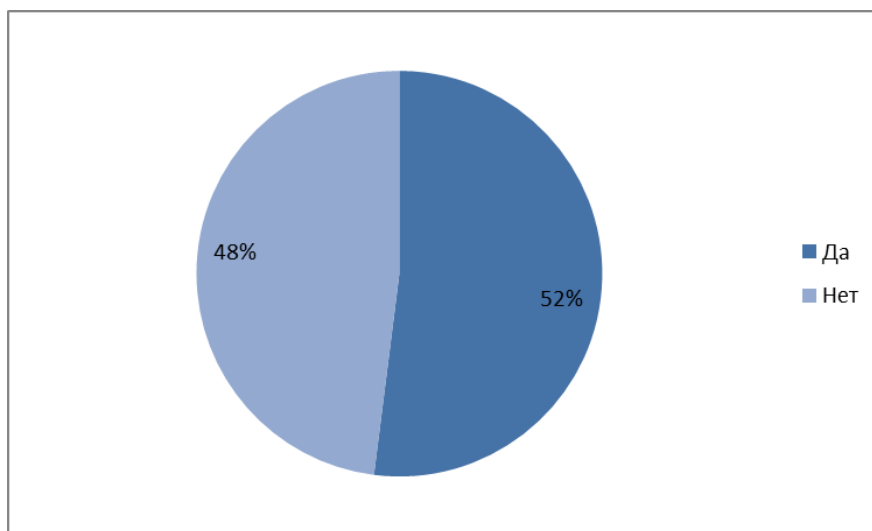


Рис 6. Интерес респондентов к инклюзивному туру по Екатеринбургу и Нижнему Тагилу на 2 дня

Исходя из имеющихся данных, 52% респондентов хотели бы посетить перечисленные города в инклюзивном туре. Оставшиеся 48% отказались бы.

На рис. 7. представлены данные о том, какую сумму готовы заплатить респонденты.

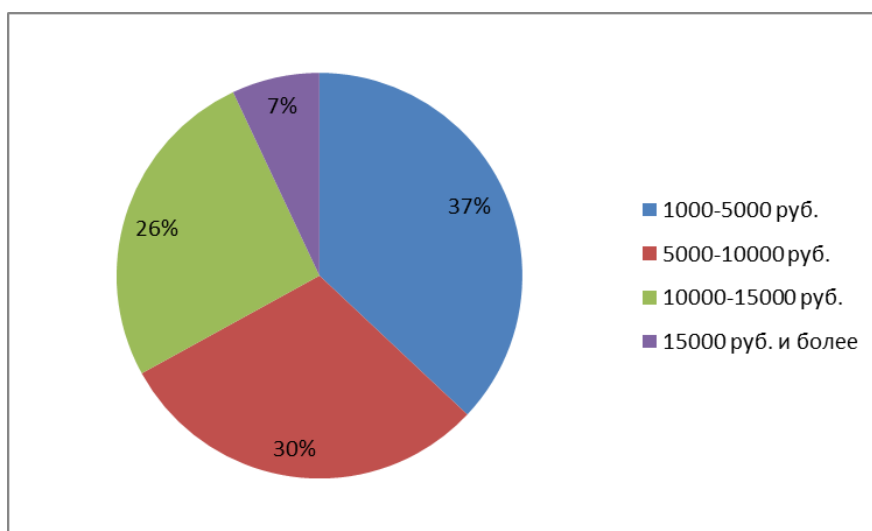


Рис. 7. Сколько готовы заплатить за инклюзивный тур

Большинство респондентов (37%) готово заплатить от 1000 до 5000 рублей за тур. От 5000 до 10000 рублей 30%. От 10000 до 15000 26%. И меньше всего (7%) готовы заплатить за тур от 15000 рублей и более.

На рис. 8. представлены данные, о возрасте респондентов.

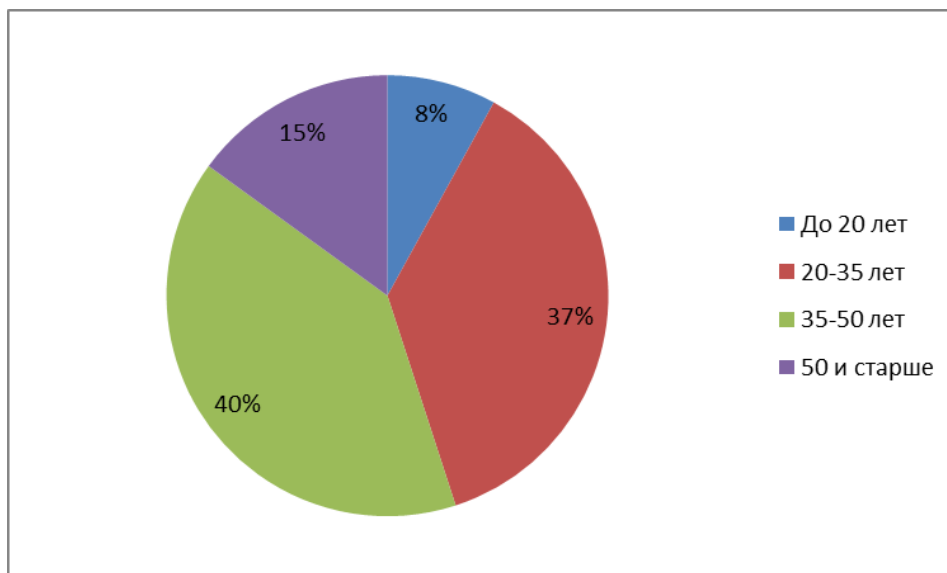


Рис. 8. Возраст респондентов в % от опрошенных

В опросе принимали участие представители разных возрастных групп. Самое меньшее количество опрошиваемых составила группа до 20 лет, всего 8 %. От 20 до 35 лет – 37%. Самая большая возрастная группа среди респондентов оказалась в возрасте 35-50 лет (40%). От 50 и старше было 15%.

На рис. 9. представлены данные о том, какого пола респонденты.

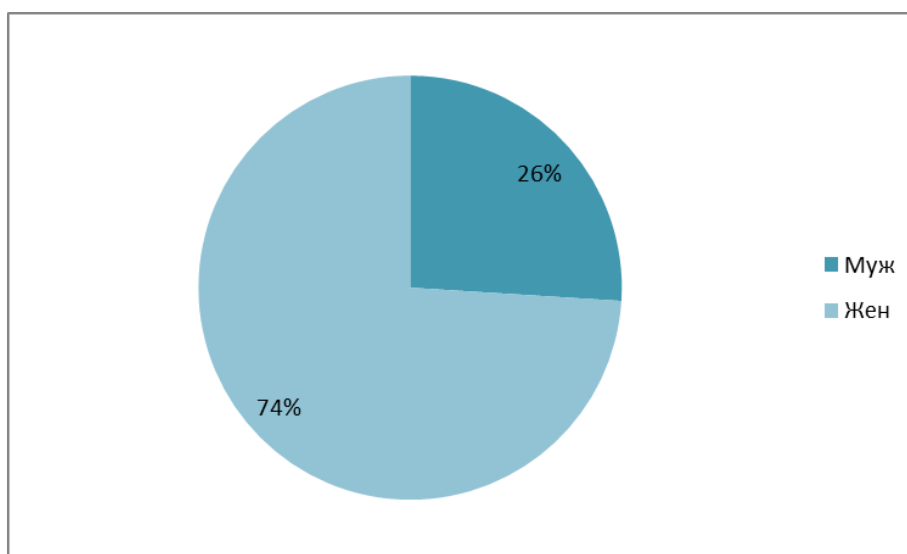


Рис. 9. Пол респондентов в % от опрошенных



Из диаграммы видно, что из 100% респондентов 74% женщины и 26% мужчины.

Несмотря на то, что инклюзивный туризм не особо известен, большинство опрошенных хотели бы посетить подобный тур. Таким образом, можно говорить об актуальности инклюзивного тура по Екатеринбургу и Нижнему Тагилу.

При исследовании конкурентной среды в области туроператорской деятельности в туризме необходимы такие факторы как: качество, цена, опыт в сфере деятельности, качество предложений и дополнительных услуг, а также ориентация на желания потребителя. Исследование конкурентной среды представляет предприятию возможность:

- полнее оценивать перспективы рыночного успеха, зная о деятельности конкурентов;
- легче определять приоритеты;
- быстрее реагировать на действия конкурентов;
- вырабатывать стратегию максимально возможной нейтрализации сильных сторон конкурентов;
- повышать конкурентоспособность и эффективность предприятия в целом;
- лучше защищать и расширять позиции предприятия на рынке [10, с. 97].

Инклюзивный туризм еще только развивается в Свердловской области. На данный момент еще нет турфирм, которые бы продавали инклюзивные туры. Сейчас осуществляется программа «Инклюзивный туризм в Свердловской области на период 2018–2021 годы». Над этим проектом по инклюзивному туризму работают Министерство инвестиций и развития региона, Центр развития туризма Свердловской области, представители областного отделения Русского географического общества и сотрудники кафедры географии, методики географического образования и туризма Уральского государственного педагогического университета. Они

разработали 5 инклюзивных маршрутов, в которых присутствуют элементы доступной среды:

1. «Императорский маршрут: inclusive» (Екатеринбург – Алапаевск), 2 дня/1 ночь.
2. «Опорный край державы: inclusive» (Екатеринбург – Невьянск – Нижний Тагил), 2 дня/1 ночь.
3. «Медная столица Урала: inclusive» (Екатеринбург – Верхняя Пышма), 1 день.
4. «Европа-Азия: inclusive» (Екатеринбург – Первоуральск), 1 день.
5. «Каменская прогулка: inclusive» (Екатеринбург – Каменск-Уральский), 1 день [31].

В ближайшем будущем эти туры появятся в продаже и составят большую конкуренцию остальным инклюзивным турам. Ведь они разработаны профессионалами своего дела и будут в числе первых масштабных маршрутов по Свердловской области.

Существуют небольшие организации по оказанию услуг в инклюзивном туризме. Например, центр инклюзивного туризма Свердловской области. Они организуют экскурсии для инвалидов, к примеру, на Ганину яму. Однако турами они не занимаются.

Таким образом, конкурентов в инклюзивном туризме на данный момент, практически нет. Поэтому проектирование и организация инклюзивных туров очень актуальна.

Важным этапом для определения экономической эффективности, разрабатываемого туристского продукта, является SWOT-анализ, который дает реальную оценку туристского продукта и его возможностей применительно к состоянию (и потребностям) внешней среды.

SWOT – это аббревиатура начальных букв английских слов:

Strength – сильные стороны: внутренняя характеристика туристского продукта, которая выгодно отличает его от туристского продукта конкурентов.

Weakness – слабые стороны: внутренняя характеристика туристского продукта, которая по отношению к туристскому продукту конкурента выглядит слабой (неразвитой), и которую турфирма в силах улучшить.

Opportunity – возможности: внешние вероятные факторы, дающие дополнительные возможности по достижению цели (эффективной продаже разрабатываемого туристского продукта).

Threat – угрозы: внешние вероятные факторы, которые могут осложнить достижение цели.

Таким образом, SWOT-анализ – это определение сильных и слабых сторон туристского продукта, а также возможностей и угроз, которые исходят из внешней среды. Цель SWOT-анализа – сформулировать основные направления развития туристского продукта через систематизацию имеющейся информации о сильных и слабых его сторонах, а также о потенциальных возможностях и угрозах.

Задачи SWOT-анализа:

1. Выявить сильные и слабые стороны туристского продукта по сравнению с туристскими продуктами конкурентов;
2. Выявить возможности и угрозы внешней среды.

В таблице 1 представлена матрица SWOT-анализа разрабатываемого инклюзивного тура по Екатеринбургу и Нижнему Тагилу.

Исходя из данных таблицы, можно увидеть, что проект данного тура обладает очень большим количеством сильных сторон, а так же возможностей и достаточно незначительным количеством угроз и слабых сторон, что дает возможность разработки данного двухдневного инклюзивного тура по Екатеринбургу и Нижнему Тагилу.

SWOT-анализ инклюзивного тура  
по Екатеринбургу и Нижнему Тагилу

Внутренняя среда	Сильные стороны	Слабые стороны
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– отсутствие данного инклюзивного тура у других продавцов туристских продуктов;</li> <li>– доступность туристских объектов;</li> <li>– богатая и насыщенная программа;</li> <li>– наличие спроса у потенциальных потребителей (по результатам анкетирования);</li> <li>– оптимальная цена;</li> <li>– тур спроектирован для всех категорий туристов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– мало информации по инклюзивным турам;</li> <li>– непопулярность инклюзивных туров;</li> <li>– недостаток клиентов;</li> <li>– слабая реклама</li> </ul>
Внешняя среда	Возможности	Угрозы
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– возможность занять новую нишу на рынке туристских услуг;</li> <li>– малое количество конкурентов;</li> <li>– расширение программы тура</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– появление конкурентов;</li> <li>– потеря интереса потребителей к инклюзивным турам</li> </ul>

Таким образом, на основе маркетингового исследования можно сделать вывод, что инклюзивный тур по Екатеринбургу и Нижнему Тагилу интересен потенциальным потребителям. Исходя из данных анкетирования, 52% респондента хотели бы посетить перечисленные города в инклюзивном туре, длительностью в два дня. В возрастной категории в большинстве оказались люди от 35 до 50 лет. В опросе больше всего участия приняли женщины. В настоящее время практически нет конкурентов, и это дает отличную возможность для проектирования нового инклюзивного тура по Екатеринбургу и Нижнему Тагилу.

## **2.2. Проектирование технологической документации инклюзивного тура по Екатеринбургу и Нижнему Тагилу**

Турпродукт сочетает в себе целый ряд различных услуг: услугу размещения, питания, транспортные услуги, и т.д. В результате чего было оговорено и задокументировано большое количество различных документов, как правовых, так и нормативных. В данный перечень входят также следующие нормативные правовые акты: Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ, Законы «О защите прав потребителей», «О техническом регулировании», «О рекламе», «Об охране окружающей среды» и специальные нормативные правовые акты: ГОСТ Р 50690 – 2000 «Туристские услуги. Общие требования»; ГОСТ Р 50681 – 2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»; ГОСТ Р 53522 – 2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения»; ГОСТ Р 50646 – 94 «Услуги населению. Термины и определения»; ГОСТ Р 50644 – 2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»; ГОСТ Р 53997 – 2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования»; ГОСТ Р 53998 – 2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями».

Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. излагает основные принципы туристской деятельности на территории Российской Федерации. В Законе указаны приоритетные направления, основные цели и способы государственного регулирования туристской деятельности [1]. Определяет все термины и определения используемые в ГОСТ Р 50681 – 2010 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг». Согласно этому ГОСТу, проектирование туристских услуг осуществляется туроператором или организацией, предоставляющей услуги по проектированию туристских услуг, а также саморегулируемой

или общественной организацией, осуществляющей деятельность в сфере туристских продуктов. Устанавливаются документы, регулирующие туристскую деятельность и процесс проектирования туристского продукта. В ГОСТе даны определения понятий: «проектирование туристской услуги (туристского продукта)», «программы обслуживания», «технологическая карта туристского путешествия», «туристский маршрут (карта туристского похода)» и др. Устанавливает порядок разработки документации при проектировании туристских услуг и предназначен для предприятий, организаций различных организационно-правовых форм и граждан предпринимателей, оказывающих туристские услуги. Указана технологическая документация как результат проектирования туров, которой являются технологическая карта туристского путешествия и информационный листок. Рекомендуемый формат указан в приложениях А и Б, который приписывает минимальный обязательный состав информации, включенный в документацию [2].

ГОСТ Р 50690 – 2000 «Туристские услуги. Общие требования» устанавливает общие требования к туристским услугам, требованиям безопасности услуг для жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и охраны окружающей среды. Дает определения понятиям «турист», «экскурсант», «договор с туристом», «маршрут путешествия» и другие. Определяет классификацию туристских услуг и видов туров [3, с. 3].

ГОСТ Р 50644 – 2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов». Устанавливает требования к туристским, экскурсионным услугам, обеспечивающие здоровье, безопасность жизни туристов, методы их контроля и предназначен для целей обязательной сертификации туристских услуг. В данном стандарте используются ссылки на ГОСТы о пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим требованиям к выходу рабочей зоны, о допустимых уровнях шумов в жилых помещениях и общественных зданиях, на правила пожарной

безопасности туристских баз и кемпингов. При предоставлении туристских услуг должен быть обеспечен приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов. К вредным факторам (факторам риска) этот ГОСТ относит травмоопасность, воздействие окружающей среды, пожароопасность, опасность излучений, повышенная запыленность и загазованность, прочие факторы. Контроль над выполнением требований безопасности туристов обеспечивают органы государственного управления. Контроль осуществляется в начале сезона – при проверке готовности туристского предприятия и трассы к эксплуатации, а также в ходе текущих проверок. Текущие проверки обеспечения безопасности туристов проводятся в соответствии с планами и графиками технических осмотров (испытаний) зданий, сооружений, транспортных средств, пляжей и мест для купаний, туристского снаряжения и инвентаря, выдаваемого туристам пунктами проката, проверок приготовления пищи, сроков и условий хранения и транспортирования продуктов питания, проверок готовности туристов к выходу в походы [4, с 3].

ГОСТ Р 51185 – 2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». Стандарт устанавливает общие требования к средствам размещения и предоставляемым в них услугам. Средства размещения делятся на коллективные и индивидуальные. К коллективным относятся: гостиницы, апартаменты, сюит-отели, мотели, молодежные гостиницы (хостелы), курортные отели, кемпинги, базы отдыха, туристические базы, рекреационные центры (центры отдыха), туристские деревни (деревни отдыха), прогулочные корабли, детские оздоровительные лагеря. К индивидуальным средствам размещения относятся: гостевые комнаты, шале, бунгало, стационарные фургоны [5, с. 2].

ГОСТ Р 53998 – 2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями» устанавливает общие требования к туристским и экскурсионным услугам, предназначенным для людей с ограниченными физическими возможностями. Цель настоящего

стандарта – создание условий для преодоления, замещения (компенсации) ограничений жизнедеятельности людей с ограниченными физическими возможностями и обеспечение равных возможностей при потреблении туристских услуг. Требования настоящего стандарта распространяются на туристские и экскурсионные услуги, оказываемые организациями, независимо от их организационно-правовой формы, и индивидуальными предпринимателями. Настоящий стандарт предназначен для использования при оказании туристских услуг туристам с ограниченными физическими возможностями путем создания специальных условий для совершения туристских путешествий [6, с. 2].

К основному документационному обеспечению проектирования тура относят следующие технологические документы:

- карта (схема) туристского маршрута с указанием пунктов остановок, ночевки, средств размещения, предприятий питания; перечня экскурсий, продолжительности путешествия и другие;
- технологическая карта туристского путешествия;
- информационный листок к туристской путевке [2, с. 5].

Информационный листок должен содержать следующие обязательные сведения:

- указание вида и типа туристского путешествия, основного содержания программы обслуживания, протяженности и продолжительности всего маршрута и другой специфики;
- описание трассы путешествия пунктов пребывания, продолжительности пребывания и условия размещения в каждом пункте обслуживания (тип здания, число мест в номере, его санитарно-техническое оборудование);
- краткое описание района путешествия (достопримечательности, особенности рельефа, местности), программы обслуживания в каждом пункте тура;
- перечень услуг, предоставляемых за дополнительную плату;



- наличие и краткая характеристика спортивных сооружений и площадок, автостоянок, пассажирских канатных дорог, водоемов, аттракционов, детских игровых площадок, библиотек, кинозалов и т.д.;

- адрес туристского предприятия, в котором начинается туристское путешествие и проезд до него [2, с. 6].

В перечень дополнительной информации могут войти:

- информация о возрастных ограничениях, приеме родителей с детьми, семейных пар;

- специальная информация для туристских путешествий с походом;

- прочая информация и рекомендации, вытекающие из особенностей и специфики конкретного тура или направления);

- листок с дополнительной информацией;

- перечень основных работников (количественный состав на каждом этапе), обеспечивающих оказание туристских услуг на маршруте, включая требования к образованию, квалификации и профессиональной подготовке;

- стандарты работы персонала [2, с. 8].

Цель инклюзивного тура заключается в том, чтобы люди с ограниченными возможностями могли посетить культурно-познавательный тур на равных условиях, не зависимо от других людей. Узнать много нового из истории таких городов, как Екатеринбург и Нижний Тагил. Ведь инклюзивный туризм создает среду для полноценного общения и устраняет чувства неполноценности. Маршрут данного инклюзивного тура рассчитан на 2 дня. При проведении тура предполагается следующая программа обслуживания:

1. Размещение туристов (в мужские, женские номера гостиницы «Тагил»).

2. Питание (Столовая «ВилкаЛожка» и кафе «Летний сад»).

3. Экскурсии в Екатеринбурге и Нижнем Тагиле: в мультимедийном парке «Россия – моя история», в Музее Бориса Ельцина, в историко-краеведческом музее.

4. Мастер-класс в музее истории подносного промысла «Дом Худояровых».

Согласно ГОСТР50681 – 2010 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг», для реализации тура необходим следующий перечень документов: технологическая карта, информационный листок.

#### Технологическая карта

Туристического путешествия по маршруту «Проектирование инклюзивного тура по Екатеринбургу и Нижнему Тагилу» на 2020 г.

Вид маршрута: радиальный

Протяженность маршрута: 260 км

Продолжительность путешествия (сутки): 2

Число туристов в группе: 15

Стоимость: 11500 рублей

Таблица 2

Программа обслуживания туристов в путешествии по маршруту

Населенные пункты, расстояния между ними, способы передвижения, время прибытия в пункт и выезда из него	Наименование объектов туристской индустрии, оказывающих услуги размещения и условия размещения	Запланированные туристские и экскурсионные услуги. Наименование экскурсий (с перечнем основных объектов показа), туристских походов и т.п.	Перевозка туристов
1 день: г. Екатеринбург – г. Нижний Тагил;	Столовая «ВилкаЛожка»; гостиница «Тагил»	1. Обзорная автобусная экскурсия от «Маринс парк	Автобус МАЗ (низкопольный)

10:30-22:30		отель» до мультимедийного парка «Россия – моя история»; 2. Экскурсия в мультимедийном парке «Россия – моя история»; 3. Обзорная автобусная экскурсия от цирка до Музее Бориса Ельцина; 4. Экскурсия в Музее Бориса Ельцина.	
2 день: г. Нижний Тагил – г. Екатеринбург; 09:30-20:30	Кафе «Летний сад»	1. Экскурсия в историко- краеведческом музее Нижнего Тагила; 2. Мастер класс в музее истории подносного промысла «Дом Худояровых»; 3. Экскурсия по аллее Победителей.	Автобус МАЗ (низкопольный)

Размещение туристов осуществляется следующими средствами размещения (перечислить наименования, месторасположение, категорию средства размещения и номеров в соответствии и другие особенности на каждом этапе): гостиница «Тагил» (г. Нижний Тагил, ул. Садовая, 4). Гостеприимно распахнув свои двери в начале 1976г., гостиница – тезка родного города, заработала репутацию комфортабельного отеля с достаточно высоким уровнем обслуживания. В гостинице есть все необходимое как для деловых людей, так и для путешественников – это и лобби-бар, конференц-залы, кафе, студия красоты, мастерская по ремонту, одежды прачечная. В гостинице есть пандус, что очень важно для инклюзивного туризма. К сожалению, на данный момент пандусы в Свердловской области имеются

только в отелях от 3-х звезд и выше. Номер в подобных гостиницах или отелях обходится очень дорого для людей с ограниченными возможностями.

Перевозки осуществляются предприятиями (перечислить наименования предприятий, месторасположение, вид перевозки на каждом этапе, класс обслуживания): Филиал ЕМУП «ГОРТРАНС» автобусные перевозки, трансфер всего инклюзивного тура осуществляется на арендованном автобусе МАЗ (низкопольном) с пандусом.

Питание туристов осуществляются предприятиями (перечислить наименования, типы предприятий питания, месторасположение, формы и методы обслуживания туристов): столовая «ВилкаЛожка» (г. Екатеринбург ул. 8 Марта, 64 и ул. Луначарского, 91А); кафе «Летний сад» (г. Нижний Тагил, ул. Садовая, 4).

Экскурсионные услуги (перечислить наименования организаций или индивидуальных предпринимателей, виды экскурсий, тематику экскурсий в каждом пункте по маршруту): экскурсия в мультимедийном парке «Россия – моя история», экскурсия в Музее Бориса Ельцина, Экскурсия в историко-краеведческом музее Нижнего Тагила, Обзорная экскурсия в музее истории подносного промысла «Дом Худояровых».

Краткое описание путешествия.

1 день:

10:00 Встреча у «Маринс парк отель».

10:15-11:00 Обзорная автобусная экскурсия.

11:00-12:00 Экскурсия в мультимедийном парке «Россия – моя история».

12:30-13:30 Обед в столовой «ВилкаЛожка» (г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 64).

13:30-14:30 Обзорная автобусная экскурсия.

14:30-16:00 Экскурсия в Музее Бориса Ельцина.

16:30-17:30 Ужин в столовой «ВилкаЛожка» (г. Екатеринбург, ул. Луначарского, 91А).

17:30-20:30 Трансфер в город Нижний Тагил.

20:30 Размещение в гостинице «Тагил» (г. Нижний Тагил, ул. Садовая, 4).

2 день:

09:30-10:30 Завтрак в кафе «Летний сад» (г. Нижний Тагил, ул. Садовая, 4).

10:30-11:00 Проезд до историко-краеведческого музея Нижнего Тагила.

11:00-12:30 Экскурсия в историко-краеведческом музее Нижнего Тагила.

13:00-13:50 Обзорная экскурсия в музее истории подносного промысла «Дом Худояровых».

14:30-15:30 Обед в кафе «Летний сад».

16:00-17:00 Экскурсия по аллее Победителей, свободное время.

17:00-20:30 Трансфер в Екатеринбург.

#### Информационный листок

1 день:

В 10:00 состоится встреча у «Маринс парк отель» туристов с экскурсоводом. После чего, в 10:15 начнется обзорная автобусная экскурсия по Екатеринбургу до мультимедийного парка «Россия – моя история». В 11:00 часов начнется сама экскурсия в мультимедийном парке «Россия – моя история» по выставке «Романовы».

Самым крупным экспозиционным комплексом на территории Российской Федерации являются исторические парки "Россия – моя история". Основатели парка в деталях передали все исторические и временные особенности, проведя параллель с учебниками, что бы посетители почувствовали себя частью истории своего Отечества [26].

После туристы пойдут обедать в столовой «ВилкаЛожка» (г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 64).

В 13:30 начнется автобусная экскурсия: Тем самым доехав до Музея Бориса Ельцина в 14:30 начнется экскурсия по самому музею. Он является одним из наиболее интересных музеев, является музей имени Бориса Ельцина, основной тематикой которого является рассказ об истории президентства в Российской Федерации. Для этого служат уникальные способы подачи информации, которые поддерживают интерес посетителя на протяжении всей экскурсии.

Музей Бориса Ельцина новый для России проект, который сохраняет и популяризирует историческое наследие российских президентов. Используя уникальные способы подачи информации, которые поддерживают интерес посетителя на протяжении всей экскурсии. Это новейшие технологии, музей современным языком рассказывает о жизни первого президента России и важнейших этапах его политической биографии. Центральная экспозиция музея «Семь дней, которые изменили Россию» – это объективное и непредвзятое исследование эпохи 90-х. В её основе – подлинные документы и материалы, повествующие о сложном периоде рождения новой страны, о становлении современной российской демократии [25].

В 16:30 начнется ужин в столовой «ВилкаЛожка» (г. Екатеринбург, ул. Луначарского, 91А). А в 17:30 туристы уедут в город Нижний Тагил. Дорога займет в среднем 2,5 часа.

В 20:30 начнется размещение в гостинице «Тагил» (г. Нижний Тагил, ул. Садовая, 4).

2 день:

Второй день начнется с завтрака в кафе «Летний сад» в 09:30(г. Нижний Тагил, ул. Садовая, 4).

В 10:30 – туристы уедут до историко-краеведческого музея Нижнего Тагила, а в 11:00 там начнется экскурсия.

Историко-краеведческий музей насчитывает всего два этажа, выполнен в стиле позднего классицизма и построен в первой половине

девятнадцатого века. Автором проекта является известный уральский архитектор А.З.Комаров, а выполнил окружной архитектор А.П. Чеботарев. С 1874 по 1887 года проводилась частичная реконструкция помещения архитектором К.А.Луценко. С 1928 года по настоящий момент в нем расположен краеведческий музей.

Историко-краеведческий музей прямой последователь Музеума естественной истории и Горнозаводского музеума. Семейные портреты Демидовых являются украшением для его экспозиций, как и рекламная продукция Тагильских заводов XIX века. Экспозиции музея рассказывает историю о том, как были заселены эти края. Восстановить прошлое помогают различные предметы из дерева с Горбуновского торфяника, возраст которых достигает пяти тысяч лет. Кроме того, не малая часть уделена истории освоения Ураларусским населением в XVI-XVII веках[24].

После экскурсии туристы поедут в музей истории подносного промысла «Дом Худояровых», где в 13:00 начнется мастер-класс.

Данный музей является памятником истории на федеральном уровне. Он насчитывает два этажа, построен надежно. Дата постройки не позднее 1843 года. В XIX веке принадлежал Исааку Федоровичу Худоярову – художнику, который специализировался на росписи металла. Потом там жили его потомки. Сам музей был открыт в 1991 году. Он на старый манер показывает историю росписи металла с XVIII по XXI век, а также рассказывает историю художников из семьи Худояровых [27].

В 14:30 будетобед в кафе «Летний сад». После обеда туристы поедут на аллею Победителей к 16:00, где у них будетэкскурсия, а после свободное время, чтобы прогуляться по набережной, насладиться видами и попрощаться с Нижним Тагилом, потому что в 17:00 часов вечера туристы отправятся обратно в Екатеринбург.

Таким образом, в соответствии с ГОСТ Р 50681 – 2010 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» был разработан инклюзивный маршрут по двум городам: Екатеринбургу и

Нижнему Тагилу. Размещение будет происходить в гостинице «Тагил» в Нижнем Тагиле. Питаться туристы будут в столовой «ВилкаЛожка» и кафе «Летний сад». В ходе маршрута туристы посетят такие объекты как: мультимедийный парк «Россия – моя история», музей Бориса Ельцина, историко-краеведческий музей Нижнего Тагила, музей истории подносного промысла «Дом Худояровых» и аллею Победителей. Так же будут проведены обзорные автобусные экскурсии по Екатеринбург и Нижнему Тагилу.

### **2.3. Экономическое обоснование инклюзивного тура по Екатеринбург и Нижнему Тагилу**

На рыночную экономику значительно влияют множество вещей, среди них реализация нового продукта, анализ потенциальных потребителей. Разбив их на несколько групп, расчет цены на предоставляемую продукцию, возможные расходы, которые идут на реализацию продукта, для того чтобы установить наиболее выгодную и эффективную цену, необходимо в первую очередь определиться с целями и задачами образования цены [11, с. 36].

Выгодная цена свидетельствует о конкурентоспособности туристских услуг организации и занимаемой ей позицией на рынке. На динамику цен и методику их формирования влияют такие факторы, как:

- уровень и динамика конкурирующих цен;
- издержки производства и планируемая прибыль;
- соотношение спроса и предложения;
- качественные оценки услуг.

Чтобы рассчитать цену на турпродукт используют два метода: затратный, рассчитанный на прибыль и затраты компании, и конкурентный, направленный на цены конкурентов. Для достижения лучшего результата многие организации используют одновременно сразу два метода. Это позволяет добиться наилучшего результата со стороны конкурентоспособности и оправданности вложений. Ценообразование с



упором на спрос направлено на анализ предпочтений клиентов и установку цен, если она является главным фактором в покупке турпродукта. При этом определяется поток цен – самая большая сумма, которую потребитель согласен заплатить за конкретную услугу. Ценовая стратегия дает выбор среди возможных изменений начальной цены турпродукта в условиях рынка, наиболее хорошо отвечая целям организации. Стратегия ценообразования основана на издержках, которые содержат не только прямые затраты на производство туристского продукта, основанные на расчете его себестоимости, но и косвенные налоги, оплату труда и прочее [12, с. 48].

Издержки туристской организации делятся на основные и накладные. Основные издержки – это затраты, имеющие прямое отношение к формированию туристского продукта. Их общая сумма меняется, соответствуя объему реализации. Накладные издержки – это те затраты, которые остаются неизменными при осуществлении разных объемов [14].

Данный инклюзивный тур рассчитан на 2 дня. Тур включает в себя: транспортные услуги автобуса, размещение в гостинице, питание, экскурсионное обслуживание по всему маршруту, медицинская страховка.

Состав группы: 15 человек + 1 экскурсовод. Для удобства экскурсовода и самих туристов, людей с ограниченными возможностями в группе должно быть до 3-х человек. В стоимость путевок включена цена за экскурсовода. Для транспортного обслуживания группы подойдет автобус с пандусом – МАЗ (низкопольный), в котором 5 низких посадочных мест.

Затраты на питание включают в себя:

- Обед и ужин в столовой «ВилкаЛожка»;
- Завтрак и обед в кафе «Летний сад».

Расходы на транспортные услуги

Весь маршрут тура будет в сопровождении автобуса МАЗ (низкопольного). Тариф на него следующий: 1580 рублей в час днем и 1810 рублей в час ночью. Дневной тариф рассчитывается с 06:00 до 22:00. Ночной

тариф с 22:00 до 06:00. Автобус должен быть заказан с 14:00 часов дня до 21:00 часов вечера следующего дня. Получаем 37920 руб. за день и 14480 руб. за ночь. В итоге 52400 руб. С человека 3493,33 руб.

#### Расходы на услуги размещения

Цена за проживание рассчитывается, согласно установленным расценкам гостиницы «Тагил». Сутки проживания будут составлять 2800 рублей.

#### Затраты на питание

Туристы в первый день обедают и ужинают в столовой «ВилкаЛожка». Обед будет стоить 200 рублей. Ужин 250 рублей. Итого 450 рублей.

Во второй день завтрак и обед будут проходить в кафе «Летний сад». Обед и ужин будут по 500 рублей. В итоге 1000 на человека.

#### Затраты на экскурсии

Экскурсии по мультимедийному парку «Россия – моя история» включая 2 выставки, будут составлять 1400 рублей с группы. На одного человека 93,33 рубля.

Обзорная экскурсия в музей Бориса Ельцина будет стоить 4500 рублей, 300 рублей на человека.

Экскурсия в историко-краеведческом музее Нижнего Тагила будет стоить 400 рублей с человека. Всего за группу получится 6000 рублей.

Обзорная экскурсия в музей истории подносного промысла «Дом Худояровых» составит 6000 рублей. По 400 рублей на человека.

#### Расходы на сопровождение

В расходы на экскурсионные услуги включены: оплата за экскурсионное обслуживание в городах Екатеринбург и Нижний Тагил. Зарплата сопровождающего экскурсовода устанавливается туристическим предприятием в размере 1000 рублей в день. Инклюзивный тур будет длиться 2 дня. Расходы составят 2000 рублей. Дополнительная оплата будет за 3 автобусные экскурсии и экскурсию по аллеям победителей. В среднем 1 час стоит 500 рублей. Экскурсии будут длиться 5 часов. В итоге получается 4500

рублей. В сумме оплата составит 6500 рублей на всю группу из 15 человек. На одного человека сумма составит 433,5 рубля.

#### Расходы на медицинскую страховку

Медицинская страховка в «Ренессанс страховании» на одного туриста составит 48 рублей (24 рубля в сутки) на весь период поездки. В стоимость включается и медицинская страховка на сопровождающего.

Таблица 3

#### Калькуляция прямых затрат инклюзивного тура

Наименование статей	Стоимость в расчете на 1 чел. руб.	Стоимость в расчете на группу (15 чел.) руб.
Медицинская страховка	48	720
Транспорт: аренда автобуса МАЗ (низкопольного)	3493,33	52400
Затраты на проживание в гостинице «Тагил»	2800	42000
Питание на протяжении всего маршрута	1450	21750
Экскурсия по мультимедийному парку «Россия – моя история»	93,33	1400
Экскурсия в музей Бориса Ельцина	300	4500
Экскурсия в историко–краеведческом музее Нижнего Тагила	400	6000
Экскурсия в музей истории	400	6000

подносного промысла «Дом Худояровых»		
Затраты на сопровождающего экскурсовода	433,5	6500
Всего затрат за услуги	9418,5	141270

Как видно из таблицы 3, на группу из 15 человек сумма тура составит 141270 рублей. На одного человека выйдет 9418,5 рублей.

Прямые и косвенные затраты делятся в зависимости от трудоемкости учета ровно также, как и траты на переговоры между городами и другими государствами, которые полностью относятся к косвенным расходам, или раскидываются по разным турпродуктам в зависимости от цели, которую преследует разговор. Тем не менее, подобный вид распределения слишком сложен и малоэффективен, так как в любом случае будут затраты, которые нельзя будет куда-либо отнести.

К косвенным затратам можно отнести затраты фирмы на организацию сбора группы, амортизация основных средств и нематериальных активов, расходы на аренду, оплаты банковских услуг, связи, содержание офисного помещения, заработная плата, различные отчисления и прочее. Косвенные собственные расходы, иначе расходы по управлению и содержанию турфирмы, в течение отчетного периода учитываются по дебету собирательно-распределительного счета 26 «Общехозяйственные расходы» и кредиту счетов [13, с. 68].

В среднем в туристских фирмах уровень косвенных расходов составляет от 5 до 20 % прямых затрат.

Затраты по продвижению турпродукта включают все коммерческие расходы, к которым относятся комиссионные сборы, уплачиваемые сбытовым и посредническим организациям, расходы на рекламу, расходы на участие в выставках, ярмарках и др.

Метод калькулирования полной себестоимости позволяет получить представление о всех затратах, которые несет организация по формированию и реализации единицы турпродукта. Полная себестоимость тура рассчитывается с учетом прямых и косвенных затрат [13, с. 82]:

$$Z = Z_{\text{пр}} + Z_{\text{кос}} + Z_{\text{сб}},$$

где  $Z$  – Полная себестоимость;

$Z_{\text{пр}}$  – Сумма прямых затрат;

$Z_{\text{кос}}$  – Сумма косвенных затрат;

$Z_{\text{сб}}$  – Сумма затрат по сбыту и реализации турпродукта.

$$Z = 141270 + 14127 + 1412,7 = 156809,7 \text{ (руб.)}$$

Таким образом, полная себестоимость инклюзивного тура составляет 156809,7руб.

$$V_p = Z + \Pi, \text{ где } V_p \text{ – стоимость обслуживания;}$$

$Z$  – полная себестоимость;

$\Pi$  – прибыль;

Прибыль в данном случае закладывается в размере 10% от полной себестоимости.

$$V_p = 156809,7 + 15680,97 = 172490,67 \text{ (руб.)}$$

Стоимость путевки на одного туриста в группе из 15 человек будет составлять 11499,378 рублей. Округлив – 11500 рублей.

Расчет экономической эффективности формирования и реализации туристской услуги.

Основными показателями, характеризующими эффективность производства услуги, являются: рентабельность производства единицы услуги, прибыль продажи с одной услуги, доля налогов в единице услуги.

Расчет показателей с учетом 15 человек в группе.

$\Pi_{\text{ц}}$  – продажная цена – 11500 (руб.)

$V_p$  – выручка от реализации;

$$V_p = 15 * \Pi_{\text{ц}} = 15 * 11500 = 172500 \text{ (руб.)}$$

$Z$  – полная себестоимость;

Валовая прибыль =  $V_p - Z$ , =  $172500 - 156809,7 = 15690,3$ .

$R_{ч}$  – чистая прибыль;

$R_{ч} = R_{вал} - \text{налог на прибыль} = 15690,3 - 7\% = 14591,979 (\text{руб.})$

Расчет рентабельности продаж:

$P = (R_{ч}/V_p) * 100 = (14591,979/172500) * 100 = 8,5$ .

Все общие показатели, включая доходы, расходы и налоги, удобно изобразить и разместить в одной таблице расчета экономической эффективности тура.

Таблица 4

Экономическая эффективность инклюзивного тура

Наименование статей	Ед. изм.	Показатели в стоимостном выражении	
		На 1 туриста	На 15 туристов
Выручка от реализации	Руб.	11500	172490,67
Полная себестоимость	Руб.	10453,98	156809,7
Прибыль	Руб.	972,8	14591,8
Налоги (7%)	Руб.	73,3	1098,4
Продажная стоимость путевки	Руб.	11500	-
Рентабельность продаж	%	-	8,5

Таким образом, была рассчитана стоимость инклюзивного тура по Екатеринбургу и Нижнему Тагилу. Были рассчитаны прямые и косвенные затраты, составлена калькуляция тура и вычислен показатель экономической эффективности тура – рентабельность, которая отражает конечный результат. Рентабельность турпродукта достаточно высока, что говорит о быстрой окупаемости данных туристических путевок. Так же была полностью рассчитана стоимость тура на одного человека с учетом налогов, затрат по сбыту и реализации турпродукта. Сумма тура на одного человека

составила 11500 рублей. Стоимость тура оказалась выше среднего. Такая цена получилась из-за дорогого отеля, т.к. с пандусами отели бывают от 3-х звезд и выше. Так же услуги трансфера для людей с ограниченными возможностями тоже оказались дорогостоящими.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Теоретические и методологические основы инклюзивного туризма в Свердловской области сейчас находятся на стадии разработки. Ведь инклюзивный туризм может быть полезен не только людям с ограниченными возможностями, но так же родителям с детьми, беременным женщинам и пожилым людям.

Во введении определены объект и предмет исследования, поставлена цель, сформулированы задачи, обоснована актуальность.

В первой главе в рамках работы были раскрыты понятия инклюзивного туризма и проанализированы инклюзивные туры по Свердловской области.

На данный момент в Свердловской области реализуется программа «Инклюзивный туризм в Свердловской области на период 2018–2021 годы». И уже делает свои первые успехи. Сегодня разрабатываются каталоги туристских маршрутов на английском, русском и иногда китайском языках, в которых используется рельефно-точечный шрифт Брайля. Подобные каталоги стали финалом в больших подготовленных работах, проведенных в Свердловской области. Над проектом по инклюзивному туризму работают Министерство инвестиций и развития региона, Центр развития туризма Свердловской области, представители областного отделения Русского географического общества и сотрудники кафедры географии, методики географического образования и туризма Уральского государственного педагогического университета. Ими были созданы пять особых, радиальных маршрутов для людей с ограниченными возможностями. Однако инклюзивный туризм в Свердловской области на данный момент испытывает некоторые трудности. Нет единого списка и системы обмена данными между различными представителями инклюзивного туризма. Найти какую либо информацию о способе добраться, каталогов, видах размещения, туристских программах для семей с детьми-инвалидами и прочее, практически



невозможно. Спроектировано крайне мало помещений, которые доступны для всех категорий граждан. Тем не менее, проектирование и реализация инклюзивного тура сейчас актуально, ведь на данный момент практически отсутствуют конкуренты.

Во второй главе проведен маркетинговый анализ, разработаны технологические документы маршрута, проведен SWOT-анализ и произведен полный расчет тура.

Исходя из данных анкетирования, было выяснено, что большинство опрошенных предпочли бы посетить инклюзивный тур. Так же многие выбрали тур длительностью от 1 до 3 дней, стоимостью до 5000 рублей. Проведенный SWOT-анализ указывает на то, что разработанный инклюзивный тур обладает больше сильными сторонами и возможностями и куда меньше слабыми сторонами и угрозами.

В соответствии с целью работы – спроектировать инклюзивный тур по Екатеринбургу и Нижнему Тагилу, был разработан маршрут, который длится 2 дня. Тур включает в себя передвижение на заказном автобусе с пандусом, посещение экскурсионных объектов города Екатеринбурга и Нижнего Тагила. На всем маршруте будет происходить знакомство с историей России, Екатеринбурга и Нижнего Тагила.

В соответствии с ГОСТ Р 50681 – 2010 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» была составлена технологическая карта туристического путешествия и информационный листок, где подробно описано время и объекты посещения.

Итогом экономической части стал расчет прямых и косвенных затрат, составление калькуляции тура и вычисление показателя экономической эффективности тура – рентабельность, отражающей конечный результат. Рентабельность программы достаточно высока, что говорит о быстрой окупаемости данных туристических путевок. Так же была полностью рассчитана стоимость тура на одного человека с учетом налогов, затрат по

сбыту и реализации турпродукта, прямых и косвенных затрат. Сумма тура на одного человека составила 11500 рублей.

Поставленные задачи в ходе работы были решены, и поставленная цель – проектирование инклюзивного тура по Екатеринбургу и Нижнему Тагилу достигнута.

## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Текст]: федер. закон: принят Гос. Думой 24 ноября 1996 № 132 - ФЗ [ред. от 29.06.2015г.]. – 24 с.
2. ГОСТ Р 50681 – 2010 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг [Текст]: введ. 01.07.2011г. – М.: Стандарт информ, 2011. – 19 с.
3. ГОСТ Р 51185 – 2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования [Текст]: введ. 01.07.2009 г. – М.: Стандартинформ, 2009. – 5 с.
4. ГОСТ Р 50644 – 2009 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов [Текст]: введ. 01.07.2010г. – М.: Стандартинформ, 2011. – 5 с.
5. ГОСТ Р 51185 – 2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования [Текст]: введ. 01.07.2009 г. – М.: Стандартинформ, 2009. – 5 с.
6. ГОСТ Р 53998 – 2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями [Текст]: введ. 01.07.2011г. – М.: Стандартинформ, 2011. – 10 с.
7. Бастрыкина, А. В. Туризм в системе реабилитации и социальной интеграции пожилых и людей с ограниченными возможностями [Текст] / А. В. Бастрыкина. – М.: ТАСИС, 1999. – 132 с.
8. Сахибзадаева, Г. Р. Туризм как средство социальной адаптации детей с ограниченными возможностями / Г. Р. Сахибзадаева // Дополнительное образование. – 2005. – № 3. – С. 48
9. Голубков, Е.П. Маркетинговые исследования: теория, методология и практика [Текст] / Е.П. Голубков. – М.: Изд-во «Финпресс», 2008. – 496 с.
10. Гусаров, Ю.В. Менеджмент рекламы [Текст] / Ю.В. Гусаров. – М.: ЗАО «Издательство «Экономика», 2007. – 527 с.

11. Голова, О.Б. Менеджмент туризма: Практический курс [Текст] / О.Б. Голова. – М., 2007. – 224 с.
12. Дмитриев, М.Н., Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] / М.Н Дмитриев, М.Н. Забаева. – М: ЮНИТИ-Дана, 2009. – 243 с.
13. Козырева, Т. В. Учет издержек в туризме [Текст] / Т. В. Козырева. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 224 с.
14. Папирян, Г.А. Международные экономические отношения. Экономика туризма [Текст]/ Г.А. Папирян. – М.: Финансы и статистика. 2008. – 208 с.
15. Багиев, Г.Л. Маркетинг [Текст] / Г.Л. Багиев, В.М. Тарасевич. – М.: Экономика, 2005. – 458 с.
16. Дурович, А. П. Маркетинг в туризме [Текст] / А. П. Дурович. – Минск: Новое знание, 2003. – 496 с.
17. Межова, Л. А. Теория и практика развития регионального инклюзивного туризма [Текст] / Л. А. Межова. – Воронеж 2015. – 136 с.
18. Борисенко-Клепач, Н.М Инклюзивный туризм: что, как и зачем? [Текст] / Н.М Борисенко-Клепач. – Минск, 2016. – 15 с.
19. Студопедия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://studopedia.org>. – Загл. с экрана.
20. Студенческая библиотека онлайн [Электронный ресурс]. – Режим доступа: **Ошибка! Недопустимый объект гиперссылки.** – Загл. с экрана.
21. Все о туризме: туристическая библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tourlib.net> – Загл. с экрана.
22. Сайт УрГПУ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://uspu.ru/news/blagodarya-uchenym-urgpu-v-sverdlovskoy-oblasti-poyavyatsya-pyat-inklyuzivnykh-turisticheskikh-marsh/> – Загл. с экрана.
23. Российская газета [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rg.ru/2019/05/24/reg-urfo/v-sverdlovskih-prirodnih-parkah-protestiruiut-inkliuzivnye-marshruty.html> – Загл. с экрана.

24. Главная - Историко-краеведческий музей Нижнего Тагила [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://museum-nt.ru/content/visit/museum/museum.php?ELEMENT\\_ID=121](https://museum-nt.ru/content/visit/museum/museum.php?ELEMENT_ID=121) – Загл. с экрана.
25. Музей Бориса Ельцина [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://yeltsin.ru/museum/> – Загл. с экрана.
26. Мультимедийный исторический парк «Россия – моя история» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://myhistorypark.ru/?city=ekaterinburg> – Загл. с экрана.
27. Музей истории подносного промысла «Дом Худояровых» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://museum-nt.ru/content/visit/museum/museum.php?ELEMENT\\_ID=128](https://museum-nt.ru/content/visit/museum/museum.php?ELEMENT_ID=128) – Загл. с экрана.
28. Наш Урал. Усадьба Расторгуева-Харитоновна [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://nashural.ru/mesta/sverdlovskaya-oblast/usadba-rastorg-haritonova/> – Загл. с экрана.
29. Сайт 34 Travel. Что такое инклюзивный туризм? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://34travel.me/post/inclusive-tourism> – Загл. с экрана.
30. Сетевой подход к проектированию инклюзивной образовательной среды [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://psyjournals.ru/files/93001/inclusdev\\_2018\\_Degtyareva\\_Zhdanova.pdf](https://psyjournals.ru/files/93001/inclusdev_2018_Degtyareva_Zhdanova.pdf) – Загл. с экрана.
31. Центр развития туризма Свердловской области [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://gotoural.com/> – Загл. с экрана.